

فهرست

| | |
|---|----|
| پیش‌گفتار..... | ۱۵ |
| فصل اول: کلیات و آشنایی با عناوین و اصطلاحات گردشگری..... | ۱۷ |
| بخش اول: آشنایی با مجوزها..... | ۱۷ |
| انواع مجوزها..... | ۱۸ |
| منظور از مجوز «الف»، «ب» و «پ» چیست؟..... | ۱۸ |
| آیین‌نامه مجوز دفاتر مسافرتی..... | ۱۹ |
| دفاتر خدماتی موضوع این آیین‌نامه..... | ۱۹ |
| مجوز گردشگری سلامت..... | ۲۰ |
| شرایط متقاضیان تأسیس شرکت تسهیل‌گر تور پزشکی (مدیکال توریسم)..... | ۲۱ |
| ضوابط دریافت مجوز تأسیس شرکت گردشگری سلامت..... | ۲۱ |
| مجوز گردشگری سلامت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی..... | ۲۲ |
| مجوز قطار..... | ۲۲ |
| مجوز عمده‌فروش تورها (TOUR OPERATOR)..... | ۲۳ |
| شرایط عمومی لازم برای صدور مجوزها..... | ۲۳ |
| بخش دوم: اصطلاحات آژانسی..... | ۲۴ |
| حروف الفبابت..... | ۲۴ |

- ۲۴..... تلفظ بین‌المللی
- ۲۶..... تلفظ آژانسی
- ۲۷..... روزهای هفته
- ۲۷..... حروف اختصاری و اصطلاحات رایج در صنعت گردشگری
- ۳۱..... کدهای یاتا ایرلاین‌ها و فرودگاه‌ها
- ۳۱..... کد سه حرفی فرودگاه‌های ایران
- ۳۲..... کد ایرلاین‌های (شرکت‌های هواپیمایی) داخلی فعال در ایران
- ۳۳..... کد ایرلاین‌های (شرکت‌های هواپیمایی) خارجی فعال در ایران
- ۳۳..... کلاس پروازی
- ۳۴..... کلاس پروازی Y (اکنونومی یا اقتصادی)
- ۳۴..... کلاس پروازی J (بیزینس یا تجاری)
- ۳۴..... کلاس پروازی F (فرست کلاس یا درجه یک)
- ۳۴..... تعاریف
- ۳۴..... بلیت هواپیما (Airline Ticket)
- ۳۵..... انواع بلیت از نظر شرایط و قوانین
- ۳۶..... انواع بلیت از نظر صدور
- ۳۸..... انواع بلیت از نظر تغییرات و استرداد
- ۳۸..... انواع بلیت از نظر مسیر
- ۴۰..... سازمان‌های مسافرت هوایی و گردشگری بین‌المللی
- ۴۰..... انجمن بین‌المللی حمل‌ونقل هوایی، یاتا (IATA)
- ۴۰..... سازمان بین‌المللی هوانوردی کشوری، ایکائو (ICAO)
- ۴۱..... سازمان جهانی گردشگری (UNWTO)
- ۴۱..... سازمان‌های مسافرت هوایی و گردشگری ایران
- ۴۱..... سازمان هواپیمایی کشوری ایران، کائو (CAOIRI)

- وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ۴۲
- سازمان حج و زیارت ۴۲
- بخش سوم: کارمند آژانس هواپیمایی و گردشگری ۴۳
- ویژگی‌های کارمند آژانس مسافرتی ۴۳
- دیگر ویژگی‌های کارمند آژانس ۴۴
- مهارت‌های مورد نیاز کارمند آژانس برای انجام کار ۴۴
- انواع کارمند آژانس مسافرتی باتوجه‌به مسئولیت آنان ۴۵
- مدیر فنی ۴۵
- وظایف مدیر فنی بند «الف» ۴۵
- وظایف مدیر فنی بند «ب» ۴۵
- مدیر فروش ۴۶
- مدیر تور ۴۶
- مدیر مالی ۴۷
- مدیر داخلی ۴۷
- کارمند فروش بلیت داخلی ۴۷
- کارمند فروش بلیت خارجی ۴۷
- کارمند فروش تور داخلی ۴۸
- کارمند فروش تور خارجی: ۴۸
- کارمند فروش قطار (دارای مدرک فروش بلیت قطار از شرکت راه‌آهن) ۴۹
- کارمند حسابدار ۴۹
- کارمند صندوقدار ۴۹
- راهنما (لیدر تور: حوزه فعالیت در خارج از شرکت و همراه مسافران در اجرای تور) ۵۰

- فصل دوم: فعالیتهای دفاتر و آژانسهای مسافرت هوایی و گردشگری و دورههای مربوط به کارمندان ۵۱
- بخش اول: فعالیتهای مربوط به دفاتر خدمات مسافرت هوایی (بند الف) و دورههای مربوطه ۵۱
- بخش دوم: فعالیتهای مربوط به دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب) و دورههای مربوطه ۵۴
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهایی داخلی ۵۵
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهایی خارجی ۵۶
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهایی ورودی ۵۶
- برنامه‌ریزی و طراحی گردشگری سلامت ۵۶
- برنامه‌ریزی و طراحی تورهایی خاص ۵۶
- فعالیت‌های ویژه اقامتی (بومگردی) ۵۷
- بخش سوم: فعالیتهای مربوط به دفاتر خدمات زیارتی و سیاحتی (بند پ) و دورههای مربوطه ۵۸
- وظایف و مسئولیتهای دفاتر خدمات زیارتی ۵۹
- فصل سوم: آموزش‌های اولیه برای کارآموزان ۶۱
- بخش اول: چگونه بلیت هواپیما صادر نماییم؟ ۶۱
- تاریخچه صدور بلیت و سیستم‌های رزرواسیون ۶۱
- سیستم «نیرا» (برای رزرواسیون بلیتهای داخلی) ۶۳
- دستور ورود به سیستم «نیرا» ۶۴
- دستور رزرو بلیت برای مسافران ۶۸
- دستور ثبت اسم مسافر ۶۹
- دستور ثبت تلفن مسافر ۷۰

- دستور ثبت ایمیل مسافر ۷۱
- دستور تیکت (تعریف بلیت برای سیستم) ۷۲
- دستور ثبت کد ملی و تاریخ تولد مسافر ۷۳
- دستور ثبت کد ملی و تاریخ تولد مسافر دوم ۷۴
- اجرای دستور مرتب کردن ۷۴
- دستور تشکیل PNR ۷۶
- دستور نرخ‌گیری بلیت ۷۷
- دستور صدور بلیت الکترونیک (E-TICKET) ۷۹
- دستور پاک کردن رزرو ۸۱
- دستور بازیابی اطلاعات بلیتی که قبلاً صادر شده ۸۲
- دستور کنسل کردن بلیتی که صادر شده ۸۲
- سیستم آمادئوس (برای رزرواسیون بلیت‌های خارجی) ۸۳
- دستور ورود به سیستم «آمادئوس» ۸۴
- دستور چک کردن پرواز ۸۵
- معنای حروف در کنار کلاس پروازی ۸۷
- سیستم‌های تحت وب یا آنلاین (برای رزرواسیون بلیت‌های داخلی و خارجی) ۸۷
- ویژگی‌های عمومی سیستم‌های رزرواسیون آنلاین ۸۸
- رزرو و صدور بلیت در سیستم آنلاین ۸۹
- بخش دوم: چگونه یک تور برنامه‌ریزی نماییم؟ ۹۸
- تور (TOUR) چیست؟ ۹۸
- تاریخچه تور ۹۸
- تشکیل سازمان‌های گردشگری در ایران ۱۰۰
- اجزای تشکیل‌دهنده تور (عناصر تور) ۱۰۱

- ۱۰۱..... وسیله حمل و نقل (تهیه بلیت یا درستی)
- ۱۰۲..... اقامتگاه (هتل، متل، مهمانسرا و...)
- ۱۰۲..... هتل (HOTEL)
- ۱۰۲..... هتل آپارتمان (APARTMENT)
- ۱۰۳..... هتل سنتی یا بوتیک هتل (BOUTIQUE HOTELS)
- ۱۰۳..... بومگردی یا اکوکمپ (ECOLOGDE)
- ۱۰۳..... هاستل (HOSTEL)
- ۱۰۳..... پانسیون (PENSION)
- ۱۰۴..... متل (MOTEL)
- ۱۰۴..... ویلا (VILLA)
- ۱۰۴..... مهمانسراها (GUEST HOTELS)
- ۱۰۴..... زائرسرا
- ۱۰۵..... هتل‌های تفریحی یا ریزورت‌ها (RESORT HOTELS)
- ۱۰۵..... خانه روستایی یا ییلاقی (COTTAGES)
- ۱۰۵..... کمپ و چادر (CAMP)
- ۱۰۵..... شله یا کلبه چوبی کوهستانی (CHALET)
- ۱۰۵..... هتل‌های خاص و شگفت‌انگیز (EXOTIC HOTELS)
- ۱۰۶..... هتل کپسول (CAPSULE HOTEL)
- ۱۰۶..... کاروان (CARAVAN)
- ۱۰۶..... تغذیه
- ۱۰۶..... ترانسفر (حمل و نقل)
- ۱۰۷..... راهنما (لیدر تور)
- ۱۰۸..... بیمه مسافرتی
- ۱۰۹..... تعدادی از موارد قابل پوشش در بیمه مسافرتی

- گزینه‌هایی که در هزینه خرید بیمه مسافرتی تأثیرگذارند..... ۱۰۹
- گشت (بازدید جاذبه‌ها) ۱۰۹
- ویزا (روادید)..... ۱۱۰
- انواع ویزا از نظر نوع کاربرد ۱۱۰
- انواع ویزا از نظر دفعات ورود ۱۱۱
- انواع ویزا از نظر نوع صدور ۱۱۱
- انواع ویزا از نظر فیزیکی ۱۱۱
- برنامه‌ریزی تور یک‌روزه ۱۱۲
- محاسبه نرخ تور یک‌روزه (داخلی) ۱۱۲
- محاسبه نرخ تور چندروزه (داخلی) ۱۱۹
- ۱- تور زمینی با اتوبوس ۱۱۹
- ۲- تور زمینی با قطار ۱۲۰
- ۳- تور هوایی (هواپیما) ۱۲۱
- محاسبه نرخ تور چندروزه (خارجی) ۱۲۲
- وقت سفارت ۱۲۳
- نمونه محاسبه نرخ تور خارجی ۱۲۴
- محاسبه نرخ تور استانبول (بدون نیاز به اخذ ویزا) ۱۲۴
- محاسبه نرخ تور دبی (با اخذ ویزا) ۱۲۵
- نگاهی کلی به انواع تورها ۱۲۶
- برای اطلاع و آگاهی ۱۲۸
- نام تورهای یک‌روزه تعدادی از شهرهای ایران ۱۲۸
- پیکاپ پاسپورت/ پیکاپ ویزا ۱۲۹
- کارگو (CARGO) ۱۲۹
- کارگو (CARGO) چیست ۱۳۰